

Steeds meer gemeenten hanteren in hun beleidsplannen als doelstelling van schulddienstverlening 'iedereen het maximaal haalbare' in plaats van 'iedereen schuldenvrij'. Dit vraagt dat het 'maximaal haalbare' tijdens de intake wordt vastgesteld. Gedrag, motivatie en vaardigheden zijn daarbij cruciaal. Daarom is inzicht in die aspecten noodzakelijk.

DOOR Roeland van Geuns, Nadja Jungmann en Wolter Karssenbergh

Mesis[®]: het methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening

Assessment instrument maakt onderbouwd maatwerk mogelijk

Met het screeningsinstrument Mesis[®] is voor schulddienstverleningsorganisaties een assessment instrument beschikbaar gekomen dat wetenschappelijk is onderbouwd. Het instrument maakt een versnelling en objectivering van het intakeproces en onderbouwd maatwerk mogelijk, in de vorm van het aanbieden van de meest passende interventies voor de specifieke (situatie van de) schuldenaar.

Inzicht

Onderzoek laat zien dat schuldenproblematiek en het voortduren daarvan veel te maken hebben met gedrag, motivatie en vaardigheden.¹ De vraag of een schuldsituatie duurzaam kan worden opgelost is maar ten dele afhankelijk van de juridische regelbaarheid van het schuldenpakket. Veel belangrijker is de vraag of de schuldenaar in staat en bereid is om drie jaar lang rond te komen van een inkomen op bijstandsniveau. Bovendien is de vraag of diezelfde burger daarna in staat is om gezond financieel gedrag te blijven vertonen en zodoende uit de schulden te blijven. Om deze vragen te beantwoorden is het van belang inzicht te hebben in onder meer de bereidheid om concessies te doen, de mate waarin iemand zich verantwoordelijk voelt om een schuldsituatie op te

lossen, zijn feitelijk financieel gedrag en de vaardigheden waar iemand over beschikt.

Motivatie is een complex begrip dat alles te maken heeft met gedrag, omdat het gedrag - maar ook gedragsverandering - mogelijk maakt of zelfs veroorzaakt. Motivatie is veranderbaar en wordt door verschillende factoren beïnvloed. Deze factoren zijn onder andere vertrouwen in eigen kunnen, overtuigingen, waarden en normen alsmede de normen die iemand in zijn eigen omgeving beleeft. Dat motivatie beïnvloedbaar is, biedt een houvast voor dienstverleners, ook op het terrein van schuldenproblematiek. Overigens kan motivatie ook beïnvloed worden door zelfoverschatting van de noodzakelijke vaardigheden.

Voor het verminderen en in laatste instantie oplossen van schuldenproblematiek zijn verschillende vaardigheden onontbeerlijk. Daarbij gaat het onder andere om begrijpend lezen, basaal rekenen, ordenen van een administratie, et cetera. Iemand hoeft deze vaardigheden overigens niet per se zelf te hebben. Wanneer iemand - bijvoorbeeld via zijn sociale netwerk - toegang tot deze vaardigheden heeft, is het ook goed.

Objectief

Op basis van de wetenschappelijke literatuur over gedrag en motivatie weten

we dat dat complex is, ook wanneer het gedrag betreft op één leefdoelgebied: financieel handelen. Om inzicht te krijgen in de relevante beïnvloedbare factoren die dat gedrag mede bepalen is inzicht in een veelheid van factoren nodig. Dat vergt een uitgebreide vragenlijst die een schulddienstverlener binnen het beperkte tijdsbudget eigenlijk niet kan doorlopen. Maar zelfs als dat wel het geval zou zijn, is het voor schulddienstverleners niet mogelijk alle door een burger/cliënt gegeven antwoorden gestructureerd, in onderlinge samenhang en geobjectiveerd te interpreteren. Ook dat blijkt uit veel wetenschappelijk onderzoek. Om binnen een dergelijke grote hoeveelheid informatie de samenhang te vinden en om op basis daarvan een cliënt te kunnen duiden, is het nodig de verstrekte informatie zo objectief als mogelijk te interpreteren, zodat de samenhang tussen de gegeven antwoorden duidelijk wordt. Om dat te kunnen doen is dus een instrument nodig dat de samenhang tussen de gegeven antwoorden kan vaststellen op basis van rekenregels. Dat is wat Mesis[®] doet, niet meer en niet minder.

Het screenings- c.q. assessmentinstrument is ontwikkeld in het kader van het programma Effectieve Schuldhulpverlening, dat het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de

afgelopen jaren uitvoerde. Doel van dat programma is om gemeenten en andere uitvoerders handvatten te bieden om tot effectievere uitvoering te komen (binnen de context dat schuldhulpverlening in 2012 een wettelijke taak voor gemeenten werd). Het instrument is ondergebracht in een non-profit stichting en derhalve geen commercieel product. Gebruikers betalen een kostendekkende bijdrage voor beheer, onderhoud en doorontwikkeling van het instrument. Tevens dekken de gebruikersbijdragen de kosten voor het betrouwbaar en veilig ter beschikking stellen van het instrument via internet. Naarmate meer gemeenten er gebruik van maken zal de kostprijs per gemeente omlaag gaan.

Tijdwinst

Dankzij het instrument wordt substantiële tijdswinst geboekt in het intakeproces. Een screeningsinstrument levert het meeste op als het aan de kop van het proces van schulddienstverlening wordt ingezet. De rapportage uit Mesis[®] geeft de schulddienstverlener al bij het eerste gesprek inzicht in het gedrag, de motivatie en de vaardigheden van de schuldenaar. Hierdoor kan dat eerste gesprek meteen op de kern van de problematiek worden gericht. Dit eerste gesprek wint daarmee aan belang. Het wordt uniformer omdat dezelfde onderwerpen in vergelijkbare situaties aan de orde komen. De inhoud van het gesprek wordt daarmee veel minder afhankelijk van de schulddienstverlener in kwestie en veel meer bepaald door de cliënt en diens 'verhaal'.

Door te werken met dit instrument beschikken schulddienstverleners bij de intake direct over een cliëntbeeld dat op een gestructureerde, objectieve en onderbouwde wijze tot stand kwam. Voor nagenoeg elke uitvoerder geldt dat hij of zij op basis van eerdere ervaringen met klanten beelden heeft die hij -onbewust- inbrengt in de taxatie van elke nieuwe klant. Dit soort beelden leiden onbedoeld tot vertekening die in het geval van schulddienstverlening grote consequenties kan hebben. Want zowel het doorsturen van klanten die (nog) niet in staat zijn om een schuldregeling te doorlopen, als het niet doorsturen van klanten die er juist wel toe in staat zijn, moet voorkomen worden. Door elke klant hetzelfde assessment instrument

af te nemen, kunnen schulddienstverlenende organisaties borgen dat er een geobjectiveerd beeld wordt vastgesteld dat bestaat uit meer onderdelen dan er in een intakegesprek überhaupt verzameld kunnen worden. Hierdoor wordt op een onderbouwde manier maatwerk mogelijk voor de cliënt. Dit maatwerk bestaat uit het bepalen van de meest passende interventies voor de cliënt, gericht op het behalen van het hoogst haalbare resultaat. Daarmee wordt de kans op een succesvol traject verhoogd en krijgt de cliënt meer realistische verwachtingen, hetgeen teleurstelling en daarmee toekomstige uitval uit trajecten voorkomt. Ditzelfde geldt voor de schuldeisers. Ook zij weten eerder wat ze uiteindelijk wel en niet kunnen verwachten. Zij kunnen namelijk al direct na de intake bij schulddienstverlening geïnformeerd worden welke schuldenaren wel en niet in staat geacht worden op korte termijn met een redelijke kans op succes een schuldregeling in te stromen.

Professionals

Let wel: het werken met een screeningsinstrument betekent niet dat de rol van de schulddienstverlener wordt uitgeschakeld. In tegendeel! Werken met een dergelijk instrument vraagt een grote mate van professionaliteit. Instrumenten en beslisregels kunnen nooit de hele werkelijkheid bevatten. Het is altijd mogelijk dat er specifieke kenmerken of omstandigheden zijn die kunnen leiden tot een andere interpretatie. De schulddienstverlener die het instrument hanteert, moet daarom de uitkomsten ervan kritisch beoordelen en kan daar zo nodig onderbouwd van afwijken. Gestructureerd werken helpt de professional om relevante wetenschappelijke kennis te gebruiken, om niets over het hoofd te zien, en om zijn eigen oordeel kritisch te bekijken. Maar uiteindelijk is het de schulddienstverlener die samen met de cliënt beslist (en eventueel in overleg met anderen), en niet het instrument. Introductie van een gestructureerde vorm van beslissingsondersteuning mag er dus niet toe leiden dat de professional achterover gaat leunen. Hij moet als het ware boven het instrument staan en zijn professionele ruimte op een deskundige en verantwoorde manier benutten, rekening houdend met actuele wetenschappelijke inzichten over zijn vakgebied.



Foto ANP / Jerry Lampen

Een screeningsinstrument levert de meeste tijdswinst op als het aan de kop van het proces van schulddienstverlening wordt ingezet.

Deze inzichten zijn vertaald in de output die het instrument oplevert. Uitstekende gespreksvaardigheden, gedegen kennis over de doelgroep en schuldenproblematiek en een sterk analytisch vermogen zijn daarvoor essentieel. De introductie van Mesis[®] binnen een organisatie waarin de professionele schulddienstverleners werken maakt de dienstverlening aan cliënten effectiever en daardoor efficiënter. Het instrument is daarbij een noodzakelijke voorwaarde, maar geen voldoende. Evenzeer noodzakelijk is het vakmanschap van de dienstverlener. De tijdswinst in het intakeproces, de verhoogde kans op een succesvol traject (vermindering van de uitval) en de beperkte ondersteuning aan zelfredzame cliënten leveren lagere uitvoeringskosten op.

Zelfredzaamheid

Het screeningsinstrument Mesis[®] geeft een eerste beeld van de mate waarin de klant in staat is duurzaam stabiel financieel gezond gedrag te (gaan) vertonen om daarmee een duurzame stabiele financiële situatie te bereiken. Centraal staat de financiële zelfredzaamheid van de klant. De vragenlijst van het instrument is opgebouwd uit vragen over:

- wat iemand doet om zijn geldzaken te regelen;
- zijn bereidheid om zijn schulden(problemen) aan te pakken;

- zijn gevoel van verantwoordelijkheid en inzet om schulden aan te pakken;
- zijn overtuigingen over schulden en lenen van geld nu en vroeger;
- aanvullende informatie voor de schulddienstverlener om het gesprek te kunnen voeren, onder andere (eerder en huidig) gebruik (schuld)dienstverlening, aanwezigheid schulden in de omgeving van de schuldenaar en aanwezigheid van potentiële hulp in de omgeving van de schuldenaar en complexiteit schulden.

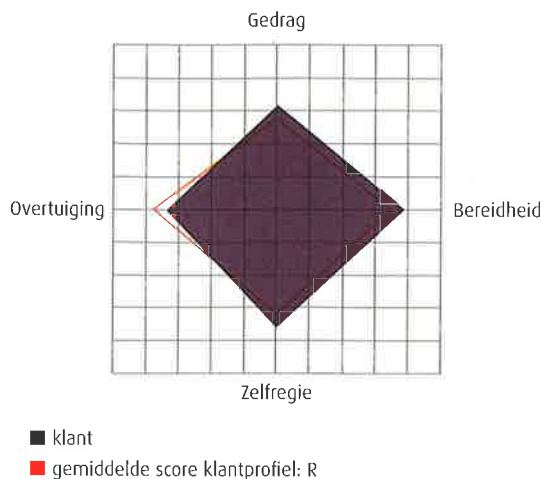
De vaardigheidentest in het instrument stelt vast in hoeverre de zelfperceptie van de cliënt over het eigen vaardigheden-niveau daadwerkelijk matcht met de werkelijke vaardigheden. In aanvulling op de vragen of iemand goed vindt te kunnen lezen, moet de schuldenaar ook laten zien dat hij dat daadwerkelijk kan door enkele vragen over een korte tekst te beantwoorden. Andere vragen in dit onderdeel bestaan bijvoorbeeld uit het uitvoeren van eenvoudige rekenopdrachten.

Assessment

Mesis® is te vergelijken met een assessment instrument. Naast een beeld van de individuele klant geeft het ook een beeld van het klantprofiel waarin een klant valt. Een klantprofiel is een combinatie van kenmerken van klanten die heel vaak in dezelfde combinatie voorkomen. Werken met het instrument biedt ruimte om per klantprofiel te werken met een specifieke gespreksagenda: de gespreksagenda is dan dus bij de ene klant anders opgebouwd dan bij het andere. Zo wordt ook op een gestructureerde wijze invulling gegeven aan maatwerk (en daarmee aan vraaggericht werken).

De output van het instrument bestaat uit:

- een spiderplot (zie afbeelding 1) met scores op de dimensies: gedrag, bereidheid (tot gedragsverandering), zelfregie (eigenaarschap/verantwoordelijkheid van/voor problematiek) en overtuigingen over schulden;
- een weergave van de scores van de vaardigheidentest op basisniveau lezen, basisniveau rekenen en ordenen/prioriteren;
- een weergave van eventuele zelfoverschatting van de vaardigheden lezen en ordenen/prioriteren;
- weergave omgevingsrisicofactoren (zoals ontbreken van concrete hulp



Afbeelding 1. Voorbeeld spiderplot afgezet tegen het gemiddelde van het profiel waartoe de cliënt behoort.

bij regelen geldzaken, schaamte voor schulden en ruzie over geld(zaken) met familie en omgeving);

- toewijzing klantprofiel;
- aanvullende informatie.

Deze output levert in feite de agenda voor het (intake)gesprek dat de schulddienstverlener met de schuldenaar heeft. Het vormt daarmee ook de eerste stap naar het door schuldenaar en schulddienstverlener op te stellen plan van aanpak. Uiteraard zijn de schulden zelf naar aantal, omvang en aard ook relevant.

Conclusies

De inzet van Mesis® is geen wondermiddel. Instrumenten zijn dat zelden. Het instrument is een hulpmiddel om het professioneel handelen van de schulddienstverleners te ondersteunen. Met behulp van het instrument kunnen ze meer methodisch werken en meer onderbouwd (AWBI) samen met de klant tot besluitvorming komen. Er treedt een versnelling op in het 'echt leren kennen van de klant', zo blijkt uit de ervaringen van PLANgroep die in opdracht van de gemeente in Almere de schulddienstverlening uitvoert. Het instrument kan ingezet worden – zoals in Almere – als onderdeel van de intakeprocedure. Klanten accepteren dat en vinden het invullen van de vragenlijst geen enkel probleem. In tegendeel, het zet klanten aan het denken en vormt daarmee al de start van de interventie gericht op gedragsverandering. Het overgrote deel van de klanten (> 95%) kan de vragenlijst invullen en doet dat ook eerlijk, zo melden de schulddienstverleners van PLANgroep in Almere. Dat blijkt ook uit het feit dat klan-

ten zich zeggen te herkennen in het beeld dat uit Mesis® komt. Betekent dat dat we er daarmee zijn? Natuurlijk niet. Schulddienstverleners zullen met het instrument moeten leren werken. Ze moeten door een andere bril naar de klanten leren kijken en het andere gesprek met de klant leren voeren. Verder moet het instrument natuurlijk doorontwikkeld worden, al was het alleen maar omdat de maatschappelijke werkelijkheid en de samenstelling van de klantenpopulatie van schulddienstverlening verandert. Ter illustratie: Almere werkt nu al met een tweede versie van Mesis®. Maar op basis van de eerste ervaringen ontstaat wel het beeld dat de introductie van het instrument een echte bijdrage kan leveren aan de vergroting van het professioneel handelen van schulddienstverlening en daarmee aan de effectiviteit daarvan. Indirect draagt het daarom ook bij aan de efficiency, wat binnen de krappere wordende budgettaire kaders niet onbelangrijk is.

Roeland van Geuns is partner van Regioplan en lector Armoede en participatie aan de Hogeschool van Amsterdam; **Nadja Jungmann** is eigenaar/adviseur Social Force en lector Schulden en incasso aan de Hogeschool Utrecht; **Wolter Karssen** is eigenaar/adviseur Social Force. **Mesis** is een initiatief van Stichting Beheer en Ontwikkeling Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap Sociaal Domein. De auteurs zijn alle drie verbonden aan deze stichting.

Noot

1. Dr. R.C. van Geuns, e.a. (2011). Klantprofielen in de schulddienstverlening, Amsterdam/ Utrecht: Regioplan/Hogeschool Utrecht.